EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Administrazio eta Zerbitzuen Saiburuordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos

APLICACIÓN PARA RECOGER INICIATIVAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE LA ERTZAINTZA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Larrauri Mendotxe bidea, 18 – 48950 ERANDIO (Bizkaia)
Tel. 94 607 80 00 – Fax 94 607 83 02

TABLA DE CONTENIDOS

Página

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO 2

2. ALCANCE DEL CONTRATO 3

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS. 4

3.1. CREACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA 4
3.2. CONSULTAR INICIATIVAS DE MEJORA 4
3.3. FLUJO DE APROBACIÓN 4
3.4. CARTERA 4
3.5. AVISOS POR CORREO 5
3.6. TAREA "PETICIÓN ESTUDIO" 5
3.7. OPCIONES ASOCIADAS A LAS DE INICIATIVAS DE MEJORA 5

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 6

4.1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN 6
4.2. CARACTERÍSTICAS APLICACIÓN 6
4.2.1 Seguridad: *6*
4.2.2 Multilingüismo: *6*
4.3. ENTORNO TECNOLÓGICO 6
4.4. CUALIFICACIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO DE TRABAJO 8
4.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD 8
4.6. NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 10
4.7. REGISTROS, NOTIFICACIONES E INVENTARIOS. 11
4.8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. 11

DOCUMENTOS ANEXOS 12

ANEXO 1. NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 12

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO

La Ertzaintza con el fin de facilitar la mejora continua por parte de sus integrantes y de que éstos puedan sugerir aspectos de mejora tanto en los procesos como en otros aspectos de su trabajo diario dispone de una norma interna que regula la realización de las iniciativas de mejora y la tramitación de las mismas.

Como consecuencia de la aplicación de la referida norma, a principios de 2020 se puso en marcha, a través de la intranet del Departamento de Seguridad, una aplicación que permitía a las personas gestoras de las iniciativas de mejora el registro de las mismas así como su gestión y control. Debido a la satisfacción del uso de la misma y al volumen de iniciativas gestionadas, se hace necesario ampliar la funcionalidad de dicha aplicación con el fin de que sean los y las propias promotoras de la iniciativa las encargadas de registrar la misma, así mismo se desea que desde la propia aplicación se gestione el flujo de aprobación necesario para la estimación o desestimación de dicha iniciativa. Además, facilitará información a la persona promotora para conocer en todo momento en qué situación se encuentra la iniciativa de mejora realizada.

El presente pliego de prescripciones técnicas (P.P.T.) tiene como finalidad determinar el alcance de la prestación del servicio a realizar, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que deben ajustarse el servicio solicitado.

De acuerdo con estas necesidades, se determinan las condiciones generales y particulares a las que deben ajustarse los desarrollos que constituyen la base para la petición de ofertas.

2. ALCANCE DEL CONTRATO.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de las tareas de análisis, diseño, construcción e implantación de las nuevas funcionalidades a incorporar a la aplicación de Sugerencias de la Ertzaintza que estarán disponibles a través de la intranet del Departamento. El objetivo fundamental de la aplicación es incorporar a la persona que realiza tanto la petición de la iniciativa de mejora como a las que intervienen en su aprobación, es decir, en el flujo de gestión de la misma. Para ello, se precisa de los desarrollos que se especifican a continuación:

1. Permitir la creación de iniciativas bien a la persona que la quiere realizar bien a terceras personas que actúen en su nombre.
2. Facilitar conocer el estado de una iniciativa al solicitante de la misma.
3. Incorporar el flujo de aprobación a la iniciativa hasta llegar a las y los gestores actuales.
4. Disponer de una funcionalidad tipo "Cartera" que muestre los registros correspondientes en función del perfil que acceda a la misma (promotor, gestor)
5. Facilitar avisos vía correo
6. Automatizar la tarea de "Petición de Estudio" a otras unidades de la Ertzaintza que actualmente se realiza de modo manual.
7. Opciones asociadas a la gestión de las iniciativas.

Antes de abordar su desarrollo, la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos deberá aprobar la propuesta de trabajo presentada por la empresa adjudicataria con la planificación de los trabajos aportada a los requisitos planteados en el presente PPT.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

3.1. Creación de iniciativas de mejora

Se facilitará a las personas promotoras realizar iniciativas bien en su nombre o en nombre de una tercera persona, de la que esté previamente autorizado para ello.

Para ello, se habilitará un formulario en el que se pueda recoger la información que necesitan las y los gestores para poder tramitar la iniciativa.

3.2. Consultar iniciativas de mejora

Se permitirá a las personas promotoras conocer el estado de las iniciativas realizadas. Así mismo, los gestores podrán acceder a las iniciativas que tengan asignadas o que hayan tramitado para conocer su resultado final.

Para ello, se habilitará un formulario con una serie de criterios y se tendrá en cuenta el perfil conectado para dar un mayor o menor número de registros. Además, se incorporarán mejoras solicitadas en la funcionalidad actual de consulta.

3.3. Flujo de aprobación

Una vez creada la iniciativa de mejora, esta debe seguir un flujo que estará previamente parametrizado. La persona que reciba la iniciativa podrá quedarse con ella para su gestión/implementación, derivarla a otro nivel de la organización o bien desestimarla por considerar que no procede llevar a cabo la misma.

Una misma iniciativa puede pasar por diferentes niveles de aprobación hasta llegar a su gestor o gestora definitiva. Un órgano gestor es la Secretaría General que tiene una serie de acciones adicionales, frente a otros gestores. Durante el flujo de aprobación, se podrán solicitar informes a otras unidades de la Ertzaintza con el fin de recabar el visto bueno o aportaciones a la misma.

Todas estas acciones se quedarán reflejadas en las denominadas actuaciones que estarán ligadas a la sugerencia.

3.4. Cartera

Se dispondrá de una funcionalidad denominada "Cartera" en la cual se mostrarán las iniciativas pendientes de finalización, en el caso de ser promotor, o las iniciativas pendientes de gestionar, en el caso de disponer de un perfil de persona gestora.

3.5. Avisos por correo

Existen una serie de puntos a lo largo de la tramitación de la iniciativa en la que se enviarán correos de forma automática, en función de unas condiciones y a los destinatarios que correspondan, según la casuística que desencadena dicho envío.

3.6. Tarea "Petición Estudio"

Dentro de la tramitación de una iniciativa, se podrá solicitar un estudio a una o más unidades dentro de la Ertzaintza. Estas peticiones se materializarán en modo de actuación ligada a la iniciativa y tendrán la tarea pendiente hasta que no se reciban (finalicen) todas las peticiones realizadas.

3.7. Opciones asociadas a las de iniciativas de mejora

La aplicación facilitará las siguientes opciones con respecto al tratamiento de una iniciativa:

- Permitir la reapertura de una iniciativa que haya podido cerrarse previamente con el fin de completar alguna gestión relativa a la misma
- Facilitar la relación de iniciativas, que podrá llevar a cabo la persona gestora de la misma.
- Dar la opción de crear una iniciativa a partir de otra ya existente con el fin de facilitar la entrada de datos.
- Identificar aquellas iniciativas, que, por su interés, se consideren que pueden ser accesibles en modo consulta por todas aquellas personas con acceso a la aplicación de Sugerencias.

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. Planificación y organización

El adjudicatario deberá presentar un programa de trabajo ajustado a lo prescrito en este pliego y conteniendo cuantos aspectos complementarios sobre la forma de realización de cada una de las tareas descritas en el mismo se consideren oportunas, detallando las actividades y la organización de los recursos humanos que intervendrán en la ejecución del contrato. Asimismo, deberá presentar el correspondiente diagrama temporal de actividades (cronograma de tareas).

La correcta planificación y organización van a ser las estrategias que permitan distribuir el tiempo disponible de la forma más racional posible, permitiendo el correcto ajuste temporal de todas las tareas que constituyen el contrato.

4.2. Características Aplicación

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos definidos y las funcionalidades que se van a proporcionar, es necesario que la aplicación cumpla las siguientes características.

4.2.1 Seguridad:

- ✓ Deberá restringir el acceso en función de la persona y entidad conectada.
- ✓ Los accesos a información sensible o confidencial se almacenará en un log de auditoría registrando el usuario y la información accedida. Para ello se hará uso de componentes corporativos que proporcionarán dicha funcionalidad.

4.2.2 Multilingüismo:

- ✓ La aplicación ha de contemplar la posibilidad de selección del idioma de navegación (euskera o castellano).

4.3. Entorno tecnológico

La solución a los requerimientos recogidos en el presente pliego ha de ir alineada con la política de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos en lo que a desarrollos Java EE hace referencia.

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para el desarrollo de este pliego en el nuevo entorno tecnológico.

Dicho entorno se basa en una arquitectura orientada a servicios (SOA), en la que se exponen distintos tipos de servicios, apoyados en un Framework de desarrollo Java EE,

donde las capas de presentación, negocio e integración se ejecutan sobre la plataforma corporativa.

Con carácter general se encuentran establecidos tres niveles o entornos de ejecución de las aplicaciones: Desarrollo, Preproducción o Formación y Producción.

A lo largo de la vida del contrato pueden cambiar tanto las versiones como los productos que se citan.

Gestión de portales y Servidor de aplicaciones:

- WebSphere Portal Server 8.5
- WebSphere Application Server 8.5

Desarrollo de Portlets para contenidos y aplicaciones y EJBs sobre WPS 8.5 y WAS 8.5

- Eclipse 3.7 y posteriores
- Servidor local WebSphere Portal Server 8.5
- Servidor local WebSphere Application 8.5
- Portlet 2.0 (JSR-286)
- EJB 3.X + JPA 2.X

Middleware de intercambio de información

- Oracle Service Bus 12c

Automatización de Procesos

- Control-M
- Apache Ant

Gestión documental

- IBM DB2 Content Manager v8.5

Frameworks del Departamento

- Bidea

Servidor de Bases de datos

- Oracle 12c

Repositorio de código fuente

- Azure DevOps Server 2019

Repositorio Documental de Proyecto

- Microsoft SharePoint 2016.

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos dispone de un conjunto de servicios horizontales y componentes reutilizables para dar solución a las necesidades comunes identificadas por las aplicaciones.

4.4. Cualificación técnica del equipo de trabajo

La empresa deberá tener personal técnico con la formación necesaria que incluirá al menos los siguientes perfiles:

Jefe de Proyecto

- Se encargará de la gestión operativa del proyecto, coordinando al equipo de desarrollo.
- Se encargará de la gestión del plan y del aseguramiento de la calidad del Proyecto
- Se responsabilizará de las tareas de análisis y diseño de la arquitectura funcional y tecnológica de la solución, así como de definir su configuración y despliegue.
- Será el soporte técnico de alto nivel para todo el equipo de trabajo, sobre la plataforma, orientando las soluciones óptimas a las necesidades que puedan plantearse, tanto desde el punto de vista técnico como funcional.
- Colaboración con el equipo de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, para orientar las soluciones óptimas a las necesidades que dicho equipo plantee a nivel de infraestructura y plataforma base.

Analista / Desarrollador

- Elaboración de las especificaciones técnicas de la solución así como preparación de su despliegue en los entornos del Departamento de Seguridad
- Realizarán desarrollo y pruebas sobre las funcionalidades específicas.
- Preparación técnica y documental de los paquetes de versión necesarios para la implantación de las versiones necesarias.

4.5. Gestión de la calidad

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos establece los procedimientos de calidad definiendo aquellas pautas necesarias que logren un aseguramiento de la calidad de procesos, productos y servicios y evalúe de forma objetiva las actividades software enmarcadas en el presente contrato.

Con objeto de mejorar progresivamente la calidad del software incluida en el ámbito del presente pliego de bases técnicas, el adjudicatario deberá realizar las tareas definidas en el

Plan de Calidad del Departamento de Seguridad. Entre los aspectos a contemplar estarán los siguientes:

- Controles de calidad para los entregables (documentación) que se hayan visto afectados.
- Pruebas unitarias que evite la introducción de un nuevo defecto al intentar reparar el inicialmente o la reparación incorrecta del error que se pretendía corregir.
- Pruebas de integración. Se ejecutarán para los módulos reparados y para todos aquellos que dependan directa o indirectamente de ellos.
- Pruebas de sistema. Se ejecutarán para los módulos reparados y para todos aquellos que dependan directa o indirectamente de ellos.
- Pruebas de carga o rendimiento, en los casos, que se establezcan en función de la modificación realizada.

El equipo de Aseguramiento de la Calidad evaluará a su vez los procesos productivos del proyecto asegurando que la información presentada es correcta, se realizan las entradas y salidas adecuadas de cada proceso, los documentos apropiados son actualizados y se aplica un sistema para recoger, revisar y seguir las acciones correctoras hasta su cierre.

Se identificarán y documentarán las no conformidades localizadas y se asegurará que las no conformidades son tratadas retroalimentando así la mejora continua del producto y los resultados de las actividades de aseguramiento de la calidad. No se dará por válida la solución y documentación entregada hasta que se corrijan las posibles deficiencias que pudieran detectarse.

El número de no conformidades tanto menores como mayores que superen el nivel de cumplimiento exigido podrá llevar asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del proveedor en la revisión, y aceptación de la misma por parte del responsable de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos que se defina a tal efecto.

Los productos entregables que se revisarán durante los procesos de auditoría de Calidad son de código fuente y documental tanto de proyecto como de producto. Para cada una de las fases existen herramientas y plantillas tipo que facilitará cumplimentar la información para cada entregable requerido.

- Fase gestión
    - Planificación y seguimiento del proyecto haciendo uso de las herramientas y plantillas de gestión definidas por normativa.
- Fase funcional
    - Documento de requisitos con la identificación de los requisitos funcionales/no funcionales del Sistema.

- Análisis funcional con la descripción funcional del sistema e identificación de los procesos.
- Casos de Uso con la definición de las secuencias de interacciones (pasos/actividades) que deberán realizarse para llevar a cabo entre los procesos del sistema y sus actores.

- Fase técnica
  - Arquitectura del sistema con el diseño a de la arquitectura y descripción de los componentes de la arquitectura junto sus relaciones.
  - Diseño físico de datos con el esquema físico de la base de datos y descripción de los objetos utilizados.
  - Interface de usuario con el diseño de los interfaces de usuario necesarios para el sistema.
  - Plan de Pruebas con la relación de los casos de prueba, descripción de los pasos y resultados esperados.
  - Análisis de clases identificando las entidades para cada subsistema, especificando las responsabilidades que tienen asociadas, sus atributos y las relaciones entre ellas.
- Fase Implantación
  - Manuales de usuario según perfil
  - Manual de explotación que recogerá el conjunto de tareas que se deberán realizar para la correcta explotación del sistema.

Todos los elementos producto del desarrollo y ejecución del contrato deberán quedar albergados en los servidores corporativos del Departamento de Seguridad, con la estructura que se habilitará al efecto y cumpliendo con las normativas internas definidas salvo que se indique expresamente lo contrario. Esto incluye código fuente, archivos binarios, ejecutables, contenidos estáticos, scripts de cualquier tipo (creación o adaptación de base de datos, construcción y empaquetado del producto, etc.), ficheros de configuración, certificados, etc., así como toda la documentación asociada: planificación, requisitos, análisis, diseño, pruebas, implantación; manuales de uso, mantenimiento, configuración, construcción y empaquetado; actas de reunión, informes de avance, etc. En cualquier momento del desarrollo y ejecución del contrato se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la entrega de cualquier o todos estos elementos para su validación y control.

4.6. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DSGV recogidas en el Anexo 1: Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

4.7. Registros, notificaciones e Inventarios.

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezcan el técnico o técnica del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de la ejecución del contrato. Esta información se proporcionará en forma de informes que deberán presentarse de forma periódica.

La elaboración de estos informes periódicos tiene carácter obligatorio y será entregado al técnico o técnica responsable del Gobierno Vasco junto con la facturación.

4.8. Lugar de ejecución del contrato.

El lugar de trabajo, por defecto, serán las instalaciones que determine y disponga la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos en su sede de Larrauri Mendotxe bidea, 18 en Erandio (Bizkaia).

DOCUMENTOS ANEXOS

Anexo 1. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco:

- No introducir software informático ajeno al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave que se le ha asignado y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- No utilizar el sistema de correo u otro medio alternativo para sacar fuera de la organización la información a la que se tenga acceso en el desempeño de sus funciones.

Además, la empresa adjudicataria adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la red corporativa del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

1 Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa[1] establecida en materia de protección de datos de carácter personal, así como de la establecida para la seguridad de la información. En este sentido, la empresa adjudicataria quedará sujeta a las obligaciones establecidas en la Política de Seguridad de la Información del Departamento de Seguridad y su Normativa de Seguridad, debiendo adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen un tratamiento conforme con los requisitos de dicha normativa que permita además asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, y evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado.

En particular, deberá mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el contrato, acto jurídico o Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

Cuando algún aspecto de la citada Política de Seguridad no pueda ser satisfecho será previa y debidamente informado para evaluar y gestionar las medidas que resulten oportunas. Asimismo, con ocasión de eventuales incidencias que pudiesen acontecer, se hará uso de los específicos procedimientos establecidos de reporte y resolución de las mismas.

Ante un incumplimiento se actuará conforme a lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de las acciones reflejadas en los pliegos de contratación, o cualquier otra acción que se determine en base a la naturaleza y gravedad del hecho.

(1) *Normativa: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos.*

Esquema Nacional de Seguridad, en lo relativo a lo que establece el RD 3/2010 de 8 de enero

Esquema Nacional de Interoperabilidad, en lo relativo a lo que establece el RD 4/2010 de 8 de enero

2 Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

La empresa adjudicataria se verá también obligada a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.